WUNDARINOS WELT DER WORTE

www.funpark-fuer-moeglichmacher.de

Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument das generische Maskulinum verwendet.
Die genutzten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

WUNDARINOS WELT DER WORTE

KUNDENANSPRACHE WEISE WÄHLEN

Du bist Kundenbetreuer, Sales-Mitarbeiter oder Key-Account-Manager und bereitest dich auf ein Gespräch bei deinem Kunden vor Ort vor. Er ist unzufrieden mit eurer Lieferqualität und möchte mit euch über seine Beschwerden sprechen. An diesem Gespräch nehmen drei Kundenvertreter teil, sowie dein Sales-Director und du selbst.

Damit du bestmöglich vorbereitet bist und die passende Ansprache findest, besuchst du „Wundarinos Welt der Worte".

Die folgenden fünf Schritte haben sich bewährt:

1. INHALTLICHE VORBEREITUNG

Verschaffe dir einen Überblick über alle wichtigen Fakten. Frage deine Kollegen im Kundenservice, welche Erfahrungen sie mit dem Kunden gemacht haben. Frage deine Kundenbuchhaltung, wie sein Zahlungsverhalten ist. Interviewe deinen Qualitätsmanager, um möglichst präzise zu verstehen, welche konkreten Beschwerden der Kunde ansprechen wird.

2. GESPRÄCHSZIEL

Frage dich, welches Gesprächsziel für den angesetzten Zeitraum realistisch ist. Anschließend stimmst du deine Überlegungen mit deinem Sales-Director ab.

- Was genau wollt ihr am Ende als Ergebnis besprochen haben?

3. ENTSCHEIDUNG

- Ist es euch wichtig, zuerst einmal genau zu verstehen, was der Kunde bemängelt?
- Welche Fakten wird der Kunde vermutlich aufführen?
- Welche Auswirkung hat die mangelhafte Lieferqualität für euren Kunden?

Mit anderen Worten: Was ist die Beschwerde hinter der Beschwerde?

- Trägt der Kunde möglicherweise durch sein Verhalten dazu bei, dass die Lieferqualität mangelhaft ist?
- Ist es realistisch, beim Kunden bereits eine finale Entscheidung zu treffen?

4. EURE ROLLEN

In der Vorbereitung klärst du mit deinem Sales-Director, wer von euch beiden welche Rolle in dem Gespräch einnehmen wird.

- Wer führt und moderiert das Gespräch mit allen beteiligten Personen?
- Wer fragt detailliert nach, um den Kunden genau zu verstehen?
- Wer visualisiert eventuell bestimmte Aussagen auf einem Whiteboard oder Flipchart?

Letzteres ist ein echter Vertrauenslieferant. Das Mitschreiben verdeutlicht eure Haltung, dass ihr den Kunden verstehen wollt.

5. ABLAUF

Zusammen mit deinem Sales-Director planst du die gemeinsame Zeit, die ihr beim Kunden zur Verfügung habt. Dafür teilt ihr euer Gespräch in einzelne, inhaltliche Module und schätzt den dafür realistischen Zeitbedarf.

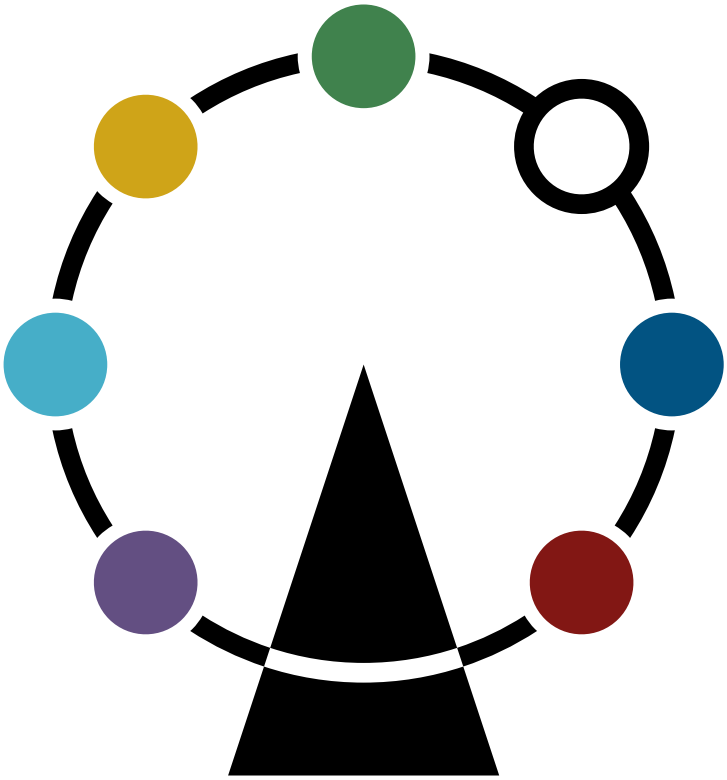
Wenn es möglich ist, übernimmst du als Hauptansprechpartner des Kunden die Moderation in diesem Kreis.

Bei Gesprächen zu komplexeren Themen hat sich folgendes Muster bewährt:

- Gegenseitiges persönliches Vorstellen bei allen Teilnehmenden.
  Freundlich und präzise nachfragen, in welcher Rolle die jeweiligen Teilnehmer dabei sind.
  Jeweilige Erwartungen an das Gespräch erfragen.
- Für ein gemeinsames Gesprächsziel sorgen – zum Beispiel so:
  „Uns ist wichtig, ihre Situation am Ende genau verstanden zu haben. Möglicherweise entstehen im Gespräch schon erste Ideen, wie wir damit umgehen. In jedem Fall sollten wir nach diesem Treffen verbindlich verabredet haben, welches die nächsten Schritte sind, um Ihr Anliegen bestmöglich ver- und bearbeiten zu können. Ist das in Ihrem Sinne?“
- Es ist hilfreich, wenn ihr euch vor dem inhaltlichen Teil auf ein gemeinsames Gesprächsziel geeinigt habt.

Direkt vor Beginn des Termines ruft ihr euch beide (dein Sales-Director und du) noch einmal in Erinnerung, mit welcher inneren Haltung ihr in das Gespräch geht.

In diesem Fall: **Verstehen wollen!**



FUNPARK FÜR MÖGLICHMACHER®

GUNNAR MARX

MÖGLICHMACHER – REDNER – MODERATOR

Tel.: +49 177 6521152

E-Mail: gunnar@funpark-fuer-moeglichmacher.de

Web: *www.funpark-fuer-moeglichmacher.de*

MADE WITH BY OUTFLUENCER.DE